


Formation professionnelle  
continue et alternance



*Se former  
tout au long  
de la vie*

# MANUEL QUALITÉ

# SOMMAIRE

<b>I</b>	<b>PRÉSENTATION.....</b>	<b>1</b>
I.1	L'UNIVERSITÉ DE LILLE .....	1
I.1.1	MISSIONS.....	1
I.1.2	MOYENS ET RESSOURCES.....	1
I.2	LA DIRECTION FORMATION CONTINUE ET ALTERNANCE.....	2
I.2.1	MISSIONS.....	2
I.2.2	MOYENS ET RESSOURCES.....	2
I.2.3	REPARTITION DES FONCTIONS.....	3
I.3	STRUCTURATION DES COMPOSANTES .....	3
<b>II</b>	<b>ENGAGEMENT .....</b>	<b>4</b>
II.1	DÉCLARATION DE LA POLITIQUE QUALITÉ.....	4
II.2	PILOTAGE.....	5
II.2.1	LE PILOTE DE PROCESSUS .....	5
II.2.2	L'ÉQUIPE QUALITÉ.....	5
<b>III</b>	<b>ORGANISATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ.....</b>	<b>6</b>
III.1	LES OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ .....	6
III.2	L'APPROCHE PROCESSUS.....	6
III.3	DÉCLINAISON ET MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE QUALITÉ .....	7
III.4	LA MAÎTRISE ET L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS DE LA DFCA.....	8
<b>IV</b>	<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>9</b>

# I PRÉSENTATION

Le manuel qualité de la formation continue et de l'alternance est le document de référence concernant le [management de la qualité](#) de l'activité de [formation professionnelle](#) et alternance de l'Université de Lille.

Il précise les dispositions appliquées au sein de son système de management de la qualité afin d'obtenir et d'assurer la conformité de ses prestations, améliorant ainsi en continue la satisfaction de ses différents [clients](#).

Il décrit la politique, les missions, l'organisation, les activités et les différentes responsabilités de la Direction Formation Continue et Alternance (DFCA) et des composantes.

## I.1 L'UNIVERSITE DE LILLE

### I.1.1 MISSIONS

L'Université de Lille dont le siège social est situé au 42 rue Paul Duez à Lille remplit les missions du service public de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Conformément à l'article L123-3 du Code de l'Éducation, l'Université de Lille concourt aux missions suivantes :

- La formation (initiale et continue) tout au long de la vie ;
- La recherche scientifique et technologique, la diffusion et la valorisation des résultats au service de la société ;
- L'orientation, la promotion sociale et l'insertion professionnelle ;
- La diffusion de la culture humaniste et de la culture scientifique, technique et industrielle ;
- La participation à la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche ;
- La coopération internationale.

L'Université de Lille accueille plus de 70 000 apprenants (dont 9 628 internationaux de 145 nationalités différentes) répartis sur les campus de la métropole lilloise.

Elle propose plus de mille formations certifiantes et qualifiantes du niveau baccalauréat au doctorat ainsi que des formations d'ingénieurs.

### I.1.2 MOYENS ET RESSOURCES

L'Université de Lille est le deuxième employeur public du département du Nord avec une superficie de 619 334 m<sup>2</sup> répartis sur 18 sites et 7 300 personnels. L'Université de Lille dispose d'un budget de plus de 550 000 000 €.

L'Université de Lille, labellisée I-SITE +, est une université pluridisciplinaire regroupant 66 laboratoires, 5 LABEX et 7 EQUIPEX ainsi que 11 composantes (unités de formation et de

recherche, écoles, instituts et département) qui proposent des formations réparties sur cinq domaines d'excellence :

- La santé
- Le climat et l'environnement
- Le numérique
- Les mutations sociales et culturelles
- Les transitions professionnelles associées à la conduite du changement

En 2022, 4 établissements-composantes ont rejoints l'université de Lille :

- L'ENSAIT
- L'ENSAPL
- L'ESJ Lille
- Sciences Po Lille

Les organigrammes sont disponibles :

- En version papier aux annexes 1 et 2
- En version numérique au lien suivant :  
<https://intranet.univ-lille.fr/vie-institutionnelle/organisation/>

## I.2 LA DIRECTION FORMATION CONTINUE ET ALTERNANCE

### I.2.1 MISSIONS

La Direction de la Formation Continue et de l'Alternance (DFCA) assure la mise en œuvre de la politique de formation professionnelle et alternance défini par les élus et les instances de l'université. Son activité est régie par le code de l'éducation, le code du travail et le code du commerce.

Elle a pour mission principale de développer la formation professionnelle et l'alternance avec les composantes. Ces dernières, organisent et dispensent les principales formations (LMD). La DFCA complète cette offre de formation par un catalogue d'offres de formations dédiées, notamment sur les compétences dites transversales, mais également des formations de haut niveau issues de la recherche nécessitant un environnement adapté.

La DFCA assure également le rôle de pilotage et de coordination de l'activité d'apprentissage et gère les relations structurantes avec les CFA (Centre de Formation par Apprentissage – Organisme de formation par apprentissage) partenaires.

### I.2.2 MOYENS ET RESSOURCES

Le siège de la DFCA se situe sur le campus Cité scientifique pour les fonctions supports, d'ingénierie et de commercialisation. Elle dispose de trois sites de proximité dénommés « campus » (Cité scientifique, Pont de Bois et Droit & Santé) pour accueillir les publics, réaliser les accompagnements et les offres de formation propres à la DFCA.

La D.F.C.A. est composée de 85 personnes réparties dans les services suivants :

- Direction
- Accompagnement des parcours et proximité
- Pilotage de l'activité
- Développement commercial et relations partenariales
- Développement et Ingénierie formation continue et alternance

En 2019-2020, la formation professionnelle continue de l'Université de Lille a accueilli 12 189 stagiaires pour un chiffre d'affaires supérieur à 17 millions d'euros.

### I.2.3 RÉPARTITION DES FONCTIONS

La mise en œuvre de la formation professionnelle au sein de l'Université s'appuie sur une Direction centrale : la DFCA, des Directions supports (DRH...) et les composantes.

Les Directions de l'établissement jouent leur rôle d'appui global à l'ensemble des parties prenantes de l'Université.

## I.3 STRUCTURATION DES COMPOSANTES

Les Composantes jouent un rôle clé qui s'inscrit dans une dynamique de subsidiarité. Ainsi, au-delà des activités d'enseignement, la composante aura un rôle qui sera a minima le suivant :

- Un relai administratif: coordination des relations fonctionnelles avec la DFCA et des activités de FCA au sein de la composante, notamment auprès des enseignants
- Un relai de la certification de services au sein de la composante
- Une participation aux animations internes autour de la FCA
- Une intégration des activités de FCA dans le cadre des orientations de l'établissement (FCA Manager, outils et processus spécifiques).
- Une complémentarité des interventions et initiatives (salons, job-dating, communication...)

La répartition de ces missions est stabilisée dans un organigramme fonctionnel qui vise à clarifier les rôles et responsabilité entre la DFCA et les composantes sur les processus qualité.

## II ENGAGEMENT

### II.1 DÉCLARATION DE LA POLITIQUE QUALITÉ

Lille, le 20 septembre 2019

L'Université de Lille a la volonté de toujours améliorer son fonctionnement et son organisation. La Direction Formation Continue et de l'Alternance s'inscrit avec force dans cette dynamique d'amélioration continue par la mise en œuvre d'une démarche Qualité basée sur les trois principes suivants :

#### **Placer le client au centre de sa politique qualité**

Positionner toujours le client (stagiaire de la formation professionnelle, contrat de professionnalisation, apprentis...), au centre de sa politique de formation professionnelle ;

Permettre aux bénéficiaires d'améliorer leur employabilité, leur professionnalisation et d'augmenter leurs compétences ;

Proposer aux employeurs des formations qui anticipent les mutations socio-économiques pour être toujours en phase avec leurs besoins.

#### **Améliorer la satisfaction des clients**

La mise en œuvre d'une certification de services est un moyen de renforcer la satisfaction des clients et des différents publics de l'établissement. Elle garantit un positionnement clair de haute qualité de service, attendue par ses usagers et ses financeurs.

#### **Engager l'ensemble de la DFCA dans une dynamique d'amélioration continue**

Il ne s'agit pas seulement d'obtenir une certification de services mais également de s'engager dans une démarche constante et pérenne d'amélioration continue. L'ensemble de l'équipe de Direction s'engage à impulser et à porter cette projet de certification dans une dynamique de management par la Qualité.

Les objectifs stratégiques de la DFCA pour l'année universitaire 2019-2020 sont :

- ✓ Informer, accueillir, orienter et accompagner les candidats
- ✓ Entretenir le lien après la prestation
- ✓ S'appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants
- ✓ Accompagner nos responsables de formation et nos intervenants dans le cadre de leurs prestations
- ✓ Proposer des prestations adaptées et innovantes aux partenaires
- ✓ Améliorer en continue nos prestations

Je demande à l'ensemble des acteurs une implication forte pour atteindre ces objectifs car l'engagement de chacun est le principal facteur de réussite. L'équipe de direction et moi-même nous engageons à développer et soutenir cette démarche qualité en vérifiant que nos process soient adaptés et répondent aux attentes du référentiel et que les moyens et les ressources nécessaires à son application soient mis à disposition.

Thomas PETIT Directeur de la Formation continue et de l'alternance

## II.2 PILOTAGE

Afin de garantir la mise en œuvre du principe d'amélioration continue et le respect des exigences des certifications de service, la direction de la DFCA met en place les moyens de pilotage nécessaires.

### II.2.1 LE PILOTE DE PROCESSUS

Représentant le [processus](#) pour lequel il est désigné par la Direction, le pilote de processus, contribue directement à la définition des activités. Il est le principal interlocuteur des différents acteurs pour les activités concernées par son périmètre d'action.

### II.2.2 L'ÉQUIPE QUALITÉ

Rattachée à la sous-direction pilotage de l'activité et de la qualité, L'équipe qualité se positionne en proximité de la gouvernance et de ses services adjoints au Directeur. Elle vient en appui au pilotage de la direction et à la définition de ses choix stratégiques à moyen et long terme.

A travers des analyses et expertises fondées sur des indicateurs appropriés, l'équipe qualité apporte et développe des outils d'aide à la prise de décision.

L'aide au pilotage est assurée par une équipe composée de 2 personnes.

Le référent qualité met en œuvre le système qualité conformément à la politique qualité définie par la Direction. Il assure le suivi des [actions d'amélioration](#) inscrites dans le plan d'amélioration. Il accompagne les différents pilotes ; organise et analyse avec eux les [indicateurs](#) qualité.

Le référent qualité assure la gestion de la documentation qualité. Il doit porter la démarche en sensibilisant, informant et formant le personnel de la direction. Il prépare les revues de processus et revues de direction et rédige leurs comptes rendus.

Le chargé de certification planifie les [audits](#), les met en œuvre et communique les rapports. Il est l'interlocuteur des organismes de normalisation, de certification et de contrôle.

## III ORGANISATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ

### III.1 LES OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le système de management de la qualité a pour ambition de faire la synthèse entre la stratégie, l'activité de formation professionnelle et alternance, de la DFCA et les attendus des certifications de service.

La politique qualité est le document référence de cette démarche d'amélioration continue. Elle présente les trois grands objectifs de la direction en matière de qualité et de services :

- Prendre en compte le client
- Améliorer la satisfaction client
- Améliorer en continue les prestations

L'offre de service interne est le document de cadrage de la stratégie sur la formation continue. Il décrit sous forme d'objectifs stratégiques et opérationnels les sept axes suivants pour la période 2018 -2023 :

- Avoir une direction au cœur de l'Université au service des composantes
- Positionner l'Université sur le marché de la formation continue et communiquer sur ce positionnement auprès des publics, prescripteurs, employeurs
- Permettre aux composantes de se consacrer aux publics et aux contenus en mutualisant l'expertise au sein de l'Université
- Déployer une certification qualité de services pour conforter la satisfaction des apprenants et des partenaires sur l'activité formation continue
- Optimiser et aider à repenser l'offre de formation de l'Université en mode FTLV
- Développer une offre pour répondre aux besoins des publics et des entreprises
- Positionner l'Université de Lille sur les nouveaux attendus des publics et des entreprises en matière de formation continue et d'alternance.

### III.2 L'APPROCHE PROCESSUS

Le système de management de la qualité s'applique au périmètre d'intervention de la formation professionnelle et alternance, l'organisation et le développement d'actions de formations professionnelles.

Il s'adresse aux publics actifs (salarié, demandeurs d'emploi...) ainsi qu'aux publics souhaitant suivre une formation certifiante en l'alternance par le biais des contrats de professionnalisation et d'apprentissage.

Il est établi en fonction des différentes activités pour déployer une activité de formation professionnelle (formation continue et d'alternance) déclinées en processus.

Les processus sont identifiés dans une cartographie présentée en annexe. Cette dernière représente à travers des données d'entrée et de sortie, l'ensemble des activités de la formation professionnelle et alternance et leurs interactions.



Ces processus sont répartis en 3 catégories :

- Processus pilotage :  
Ils traduisent et démontrent l'engagement de l'Université (Politique et stratégique) et sont nécessaires à la gestion, la cohérence et à l'amélioration continue des processus de la FCA.
- Processus métier :  
Ils correspondent aux activités dites « cœur de métier » et contribuent directement à la valeur ajoutée des prestations délivrées par la FCA.
- Processus support :  
Ils représentent les activités internes, logistiques, techniques et matérielles, essentielles au fonctionnement quotidien de la FCA.

L'ensemble des processus interagissent les uns avec les autres et chacune des activités qui les constituent contribue à la performance du système en son entier.

### III.3 DÉCLINAISON ET MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE QUALITÉ

Les activités sont donc déclinées selon trois typologies décomposées en processus dont le détail est présenté ci-après :

#### **Les activités « pilotage » :**

- Direction
- Commercialisation
- Innovation
- Aide au pilotage
- Qualité et Amélioration continue

#### **Les activités « métiers » :**

- Accueil du public et la prise en compte de ses besoins et de ses attentes
- Conseil et ingénierie personnalisée,
- Accompagnement des publics
- Gestion de l'offre formation
- Ingénierie de l'offre de formation
- Évaluation des prestations

#### **Les activités « supports » :**

- Information et Communication
- Ressources Humaines
- Administration et Finances
- Systèmes d'Information
- Logistique

Ces 16 sous-processus sont gérés en lien avec les composantes et les services de l'Université de Lille.

Certaines activités (pour partie ou totalement) sont externalisées de la Direction de la Formation Continue et de l'Alternance :

- Services RH (Gestion et contrôle de la paie, gestion administrative et financière du personnel RH)
- Agence comptable (facturation, recouvrement)
- Scolarité (inscriptions pédagogique sur APOGÉE)
- Composantes (Offre de formations)
- DSI [Gestion des ressources informatiques (hors logiciels spécifiques FC)]
- ODIF (Enquêtes)

### III.4 LA MAÎTRISE ET L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS DE LA DFCA

Le système de management mis en place et décrit dans le présent manuel, répond aux exigences des référentiels de certification de service.

Chaque processus est décrit dans une fiche de processus (elle-même pouvant être complétée par des procédures ou modes opératoires). Cette dernière reprend les éléments suivants :

- Le pilote de processus,
- Les données d'entrée et de sortie,
- Les objectifs,
- Les indicateurs de performance,
- Les missions principales et les activités structurant le système de management.

L'objectif du système de management de la qualité est d'améliorer en continue la satisfaction client.

Après validation de la Direction, la structure documentaire, les outils et les informations concernant le SMQ sont mis à la disposition de l'ensemble du personnel sur l'intranet via l'application « référentiel des procédures » : <https://procedures.univ-lille.fr/>

## IV GLOSSAIRE

**Management de la qualité** : Ensemble des activités pour lesquelles la structure définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs qualité conformément à sa stratégie.

**Clients** : Personne ou entité qui achète un bien ou un service de façon occasionnelle ou habituelle à un fournisseur.

**Formation professionnelle** : Processus d'apprentissage qui permet à une personne d'acquérir le savoir et les savoir-faire (compétences et expérience) nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle.

**Processus** : Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté. Il décrit les activités de la structure selon une vision transversale par rapport à l'organisation de celle-ci.

**Action d'amélioration** : Intervention de prévention ou de correction destinée à améliorer les performances.

**Indicateurs** : Outil d'évaluation et d'aide à la décision. Il permet d'évaluer la pertinence ou l'efficacité d'une action, d'un objectif.

**Audit** : Expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à une norme et / ou une certification. Cet outil permet de faire le point sur l'existant afin d'en dégager les points faibles ou non conformes (suivant les référentiels d'audit). Ce constat, nécessairement formalisé sous forme de rapport écrit, permet de mener les actions nécessaires pour corriger les écarts et dysfonctionnements relevés.